

Méthode interactionniste centrée sur l'appropriation du chercheur: Recettes pour appréhender les situations de consultation d'objets hypermédias

Jean Brunel, Attaché temporaire d'enseignement et de recherche
Doctorant au CERIC Université Montpellier III

Valérie Méliani, Chargée de cours et Doctorante au CERIC
Université Montpellier III

Résumé

La méthode que nous présentons cherche à identifier les significations émergentes pour l'acteur en situation de consultation d'objets hypermédias. Partant d'un même procédé méthodologique qui sera présenté dans ses principes généraux, notre application diverge dans son utilisation au regard de nos objets et objectifs de recherche. Cette communication s'intéressera à montrer les apports, les limites et les différences d'application d'une méthode interactionniste. Nous illustrerons des applications de cette méthode à travers deux exemples : l'évaluation de sites web et les usages de sites artistiques. Après avoir exposé les principes et le protocole méthodologiques, nous présenterons les spécificités de chacune des utilisations de la méthode de manière indépendante pour enfin dégager les apports et limites de notre proposition. La qualité de cette méthode réside dans son adéquation avec l'objet et l'objectif du chercheur. C'est ainsi, par cette souplesse, que le principe d'appropriation méthodologique est au cœur de notre démarche.

Mots-clés

MÉTHODOLOGIE, INTERACTIONNISME, OBSERVATION, RECUEIL DE DONNÉES, OBJET HYPERMÉDIA.

Introduction

L'idée de cette communication est née de l'utilisation commune d'une méthode qualitative d'observation et de recueil de données. Cette méthode cherche à identifier les significations émergentes pour l'acteur en situation de consultation d'objets hypermédias. Nous adoptons une approche communicationnelle sur ces objets, c'est-à-dire que nous nous demandons « qu'est-ce qui se passe, du point de vue de la communication, lorsque des acteurs humains ont des activités à l'intérieur de dispositifs sociaux-techniques qui, nécessairement font intervenir des TIC ? » pour reprendre la démarche proposée par Mucchielli (2006, p. 8). Ces objets sont pour nous intentionnels (Auziol, 1996), ils portent des intentions d'action qui se révèlent, ou non, dans la situation d'interaction avec un acteur.

Ancrée dans le paradigme compréhensif et pleinement inscrite dans l'approche qualitative en sciences humaines, notre méthode veut pallier à un manque dans l'appréhension des objets hypermédias, dû au caractère émergent de ces objets et à la prégnance des approches quantitatives (taux de fréquentation, statistiques d'équipement, de coût) ou purement technique et/ou ergonomique. S'inscrivant dans la conception de l'acteur comme sujet capable de décrire les actions qu'il entreprend, issue notamment de l'ethnométhodologie (Garfinkel, 1967), notre méthode consiste à observer et recueillir les procédures mises en œuvre par les acteurs pour accomplir leur projet dans la situation de consultation d'un site web. Dans cette optique, il est demandé à l'acteur de verbaliser son projet à partir de ses actions ; cette démarche s'inspire des travaux de Vermersch (2006) sur l'entretien d'explicitation.

Dans un premier temps, nous présenterons les fondements de la méthode, à savoir les principes et les éléments de base. Puis, à travers des terrains spécifiques et avec des objectifs de recherche différents (liés aux terrains et aux chercheurs), nous verrons dans un deuxième temps comment cette méthode est employée. Enfin, nous terminerons dans un troisième temps en insistant sur les apports et les limites de ce travail de recherche partagé.

Cette communication présente une méthode cherchant à saisir les significations qui se construisent pour les acteurs en situation d'interaction avec un site web et ne vise pas à présenter des résultats de recherche. Elle se focalise sur l'intérêt d'une méthode qui réside principalement dans son application : adaptabilité aux objets du chercheur, respect des contraintes qualitatives, centrée sur l'interaction en situation acteur/objet, spécifique aux objets hypermédias.

Principes et éléments de base de la méthode

Nous pouvons définir une méthode comme « une procédure de réflexion (...) qui mène à une meilleure connaissance d'un phénomène »(Mucchielli, 1996, p. 5). Une méthode est à la fois « (une) démarche générale de pensée dans un domaine scientifique» (Dortier, 2005, p. 554); dans notre cas, elle cherche à appréhender la complexité des phénomènes humains. Une méthode est aussi, et c'est ce que nous allons développer maintenant, l'agencement de « certaines techniques d'investigations propres à la recherche (Dortier) », qui seront pour nous de nature qualitative.

Principes fondateurs

Notre méthode s'appuie sur la mise en situation de l'internaute pour recueillir des commentaires à propos de l'objet étudié. Trois principes fondamentaux viennent soutenir notre construction méthodologique.

L'étude de l'objet par sa mise en situation avec un acteur social, principe situationnel et phénoménologique. Notre objet est un objet communicationnel dont le sens se comprend dans l'interaction, c'est à dire dans l'action située de navigation de l'internaute (Quéré, 1999). Ce premier principe s'ancre dans une approche phénoménologique et situationnelle : chaque acteur construit ses propres significations en situation d'interaction, et ces significations sont aussi partagées par des communautés d'acteurs qui se définissent par leurs normes socioculturelles.

Le recueil de commentaires émis par l'acteur sur son action avec l'objet, principe constructionniste (construction sociale de la réalité). Ici, le site web sert de matériel starter pour amener l'internaute à produire une première analyse « personnelle » de l'objet. Nous cherchons à recueillir la construction sociale du sens pour l'acteur en interaction avec l'objet afin de savoir comment celui-ci construit son monde et quelles sont les règles qui engendrent et gouvernent son jugement (Garfinkel).

La construction de la situation de recherche caractérisée par la mise en situation acteur/objet permettant le recueil de données (observation et discours) par le chercheur, principe méthodologique qualitatif. La construction d'une situation d'expérimentation se justifie par l'impossibilité d'observer « la réalité habituellement vécue ». Il s'agit d'intégrer le chercheur à la situation d'interaction entre l'acteur et le site, en restant au plus près des phénomènes empiriques. « Le sujet-analysant est toujours là, avec ce qu'il est et ce qu'il porte, mais le sujet-analysé est mis entre parenthèses (Paillé & Mucchielli, 2003, p. 71) ». Le chercheur opère un décentrage pour se soustraire à ses catégories initiales d'interprétation qui peut s'avérer aveuglantes.

Les éléments de base

La méthode proposée s'appuie sur un certain nombre d'éléments incontournables dont l'agencement est libre. Ces éléments sont de deux natures : les outils (ustensiles, techniques ou instruments) et les composants (ingrédients, matières premières).

À l'instar d'une recette de cuisine, tous les ustensiles et ingrédients sont présents, mais ils peuvent être utilisés dans un ordre différent par le chercheur, en fonction de ces objets et objectifs de recherche. Pour autant, la méthode ne prendra que si leur agencement, dont le chercheur doit avoir conscience, est pertinent.

Tableau 1

La métaphore de la recette de cuisine : notre protocole méthodologique

Métaphore de la recette de cuisine		Explicitation
Chef	Chercheur	Celui qui prépare le plat à l'aide de la recette / construit la situation à l'aide du protocole
Ustensiles	Outils	Ce qui aide le chef à faire son plat / le chercheur à construire sa situation
Ingrédients	Acteurs et entités	Ce qui rentre dans la conception du plat / participe à la construction du sens
Nom du plat cuisiné	Méthode	exemple : « lapin à la moutarde » / « méthode interactionniste »
Plat cuisiné	Sens de la situation	Ce que l'on crée et que l'on mange / ce qui émerge et que l'on partage
Recette de cuisine	Protocole méthodologique	Différentes recettes existent pour un même nom de plat / différents protocoles existent pour une même méthode

Tout réside dans l'appropriation de la recette de cuisine / du protocole méthodologique : avec les mêmes ustensiles et les mêmes ingrédients, différents chefs cuisinent différemment le même plat.

A/ Les ingrédients : ce sont les matières premières, acteurs ou entités, sans quoi rien ne peut se faire. Un ingrédient est une entité indépendante qui a son existence propre en dehors de sa participation à la méthode. La composition de ces ingrédients fait que quelque chose émerge.

- **Un acteur internaute** : au centre de notre attention, c'est celui qui se confronte à l'objet ; il a un projet de navigation et dans son action, révèle ce qu'il ne peut formaliser (ses acquis socioculturels, ses déjà-là).
- **Un site web** : objet hypermédia, il est considéré comme un acteur de la situation. L'objet est porteur d'intentions explicites et implicites, intentions de conception aisément identifiables et intentions qui échappent aux

concepteurs, mais se révèlent dans l'interaction avec l'acteur.

- **Un ordinateur** : dispositif informatique. Nous entendons par là l'ensemble du matériel nécessaire à une navigation sur le web : ordinateur personnel, dispositif de pointage, clavier, connexion Internet, écran, etc. C'est à la fois un média, un support, une interface qui permet d'accéder, de mettre en forme et d'instaurer la relation entre l'acteur et le site web.
- **Une caméra** : outil permettant le recueil de données audiovisuelles. Elle est fortement présente dans la situation d'expérimentation construite par le chercheur et l'éloigne de la "situation habituellement vécue" par l'acteur. Elle est indispensable compte tenu de la complexité de la situation observée, complexité relative aux multiples possibilités d'interactions de l'acteur avec l'objet web et non due à la technicité du site.
- **Un lieu habituel de navigation** : pour être au plus près du vécu des acteurs observés, et éviter les biais trop importants d'une observation expérimentale en laboratoire.

B/ Les ustensiles : le chercheur (le chef) dispose d'ustensiles pour appliquer sa méthode. Ils ne rentrent pas dans la composition de la recette mais ce sont eux qui permettent au chercheur d'y aboutir et de construire le sens (le plat). Ils contribuent à la méthode, ils en font partie. Ils sont conçus afin d'être intégré dans une ou plusieurs méthodes, ce sont outils dédiés. Les ustensiles de la méthode sont :

- **Formaliser le projet de navigation** : Dans une attitude empathique, comme dans un entretien non-directif, nous cherchons à identifier les intentions de navigations de l'acteur : ce qu'il pense faire au cours de sa navigation. On cherche ici à identifier le projet que porte l'acteur social, projet qui traduit ses actions et ses conduites (Mucchielli, 1998). Formaliser le projet de navigation à un temps T est capital pour apprécier l'évolution de ce projet qui se traduira par les actions de l'acteur au cours de sa navigation. Le projet évolue à partir de deux variables : les intentions d'actions proposées par le site web, ou affordances de sens, et les intentions de l'acteur, intentions formalisables et inconscientes, celles qu'il a tellement intégrées qu'il ne peut plus les formaliser et qui expriment, « souvent à son insu, ses préférences et ses croyances » (Auziol).
- **Observer la navigation de l'acteur avec le site dans le dispositif construit** :
 - Comportement de l'acteur dans l'environnement
 - Interaction acteur/objet et incidents critiques
 - L'observation se focalise sur le comportement de l'acteur dans l'espace restreint du rapport à l'ordinateur et sur les actions de navigation.

Au niveau du comportement, nous relevons les gestes du corps, le positionnement, la distance à l'écran, la main posée ou non sur la souris, le regard sur les éléments proches, et enfin l'attitude générale de l'acteur, ce que l'école de Palo Alto appelle la communication digitale (Watzlawick, 1972). Pour les actions de navigation, nous observons les éléments interactifs qui lient l'acteur au site : souris, clavier et liens hypermédias (son, image, texte, vidéo). Nous cherchons à relever l'implication de l'acteur dans les propositions que lui fait le site web, par exemple si l'acteur clique sur un lien, ou enlève sa main de la souris pour prendre du recul et regarder la vidéo qui se met en lecture, ou au contraire s'aide de la souris pour surligner du texte, ce qui lui permet de mettre en évidence les mots qu'il souhaite lire.

- **Verbalisation des actions** (verbalisation constructionniste pour l'acteur en situation) : À l'aide des apports des méthodes d'entretien en sciences humaines, l'intervieweur, dans une attitude empathique, cherche à recueillir le discours de l'internaute sur ses actions avec l'objet site web. Il s'agit ici d'une part de décrypter ce que les actes suggèrent d'un projet bien souvent non conscient et d'autre part de favoriser la verbalisation en insistant le dire sur et à propos des conduites interactives de l'internaute.
- **Retour sur les moments critiques** : Toute navigation connaît des moments « critiques », c'est à dire des moments où l'internaute ne sait pas résoudre le problème qu'il se pose ou se retrouve bloquer dans sa navigation. Afin de comprendre au mieux la navigation, le chercheur reviendra sur ses moments critiques pour les approfondir en identifiant les processus mis en œuvre par l'acteur pour comprendre les significations émergentes dans ces « situations de crise ». Ces moments sont particulièrement révélateurs du sens qui se construit dans l'interaction de l'acteur avec le site.
- **La gestion du temps** : Indispensable, elle crée le lien entre les ingrédients et les ustensiles. Elle peut représenter un biais en contraignant l'acteur dans sa navigation. Mais, bien employée, elle facilite le passage d'une navigation "pour faire bien devant le chercheur" à une navigation proche de celle habituellement vécue par l'internaute. Un autre biais lié à la durée de l'expérimentation réside dans la volonté de l'acteur de résoudre un problème qu'il aurait abandonné en situation « réelle ». L'entretien permet d'identifier ce comportement.

L'ensemble des ustensiles et la combinaison des ingrédients permettent ainsi d'obtenir une appropriation du protocole de la méthode par le chercheur.

Appropriation du protocole méthodologique au regard de nos recherches

Cette appropriation par la mise en application d'une méthode de recueil fondée sur des principes épistémologiques partagés, s'explique par la recherche

d'objectifs singuliers, eux-mêmes liés à des objets d'études différents.

Les deux points ci-dessous correspondent à une présentation respective de notre appropriation du protocole méthodologique. Nous synthétisons notre recette, protocole de la méthode, sur un schéma afin de mieux saisir l'agencement global des ingrédients de la méthode en cohérence avec notre objet d'étude et nos objectifs de recherche. Ou, pour le dire autrement, d'après notre terrain et notre problématique nous avons chacun une appropriation différente de cette méthode. Nous appelons protocole, cette mise en œuvre de la méthode.

Évaluer des sites institutionnels

Au départ de notre réflexion sur une méthode interactionniste pour appréhender les situations de consultation des sites web se situe un questionnement général sur l'évaluation des sites web et les méthodes disponibles dans ce domaine. Face à la prédominance des méthodes quantitatives et statistiques, notre intérêt s'est focalisé sur une méthode qualitative qui prenne en compte le caractère spécifique du site web : objet communicationnel, complexe et contemporain uniquement compréhensible dans l'interaction avec un acteur social. Partant de cette définition du site web, son évaluation ne peut se résumer en l'application mécanique de grilles d'analyse qui ne tiendraient pas compte de l'utilisation de l'objet. Notre regard s'est donc porté sur une méthode favorisant l'analyse du site web par l'étude de la situation de consultation. La méthode que nous présentons dans ces lignes répond à cet objectif et vient compléter efficacement notre dispositif méthodologique d'évaluation des sites web, qui intègre notamment la description phénoménologique du site web et son analyse critériée. Nos travaux d'évaluation portent principalement sur des sites web institutionnels (sites web de municipalités, sites web ou blogs d'élus politiques, etc.). Globalement, la problématique centrale est celle de la construction du sens avec un objet spécifique, ici un site web institutionnel et politique. Les questions qui émergent sont alors : comment les utilisateurs s'emparent d'un site (ou blog) d'un élu politique ? Comment évaluer un site web à partir des conduites *intentionnelles* des acteurs sociaux ? Comment évaluer le site web en s'intéressant à la navigation et à la recherche d'informations et en dépassant le caractère purement ergonomique de l'objet ? Quelles sont les influences du site web sur la navigation des internautes en se focalisant sur les confrontations d'intentions dans un contexte social et normatif ? Dans cette approche, l'accent est mis sur l'intention de l'objet et sa rencontre avec l'acteur social et sur l'émergence de « messages signifiants » dans cette rencontre.

Partant des principes et des éléments de base de la méthode que nous présentons dans les lignes précédentes, nous avons élaboré notre protocole

méthodologique en vérifiant son adéquation avec la spécificité de notre objet d'étude (le site web) et de notre objectif général (l'évaluation de cet objet).

Pour un site web, l'évaluation est menée avec une dizaine de personnes contactées par la liste de diffusion de ce site web ou un mode de contact similaire (forum, etc.). De sorte, les personnes qui participent aux différentes expérimentations sont déjà des utilisateurs, à des degrés divers, du site web. Tout au moins, ils ont navigué au moins une fois sur le site web. Nous nous centrons ainsi sur des publics ayant une connaissance initiale, plus ou moins approfondie, du site évalué.

Le protocole méthodologique est toujours le même et se décompose en trois temps, repris dans la figure qui suit (cf. Figure 1) :

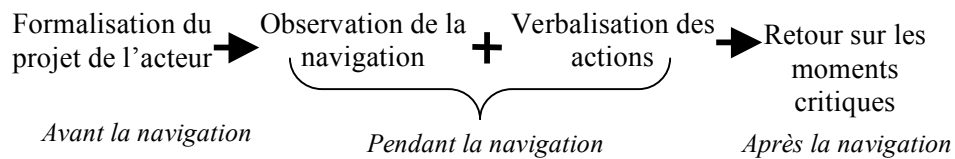


Figure 1. Protocole méthodologique pour l'évaluation de sites web institutionnels

Le premier temps permet de comprendre les habitudes de navigation sur le site web de l'acteur social internaute qui se prête à l'expérimentation. L'internaute nous fait part, lors d'un bref entretien, des relations qu'il a avec le site web, qui peuvent varier très sensiblement, d'une bonne connaissance et d'une régularité à la visite, à une très mauvaise connaissance voire même des internautes qui ne connaissent pas le site web. Cela a pu arriver car nous évaluons entre autres un site web d'un élu politique, qui avait initialement une liste de contacts par courriels. Il diffuse des informations hebdomadairement à ses contacts et les renvoie vers son site web mais certains ne l'avaient jamais visité ; ils ont répondu à mon appel à recrutement (par le biais de cette même liste) sans avoir pris le temps de découvrir le site.

Après la découverte des habitudes, l'internaute précise son projet de consultation, c'est-à-dire ce qu'il compte faire lors de la navigation sur le site web. La mise à jour de ce projet sert de scénario de départ pour la situation d'expérimentation une fois qu'il est reformulé par nous et accepté par l'internaute.

Le deuxième temps se compose de la consultation du site web et de l'explicitation de ses actions par l'internaute au fur à mesure de l'expérimentation. A l'aide des dimensions du discours développés par Pierre Vermersch et des questions d'élucidations qu'il présente dans ses travaux sur

l'entretien d'explicitation (2006), l'intervieweur facilite la verbalisation et met en confiance l'internaute pour permettre la production d'un discours pertinent lors de l'analyse. Mener la verbalisation et la navigation lors de la même phase nous permet d'éviter une réaction de prestance trop importante de la part de l'internaute lors de l'entretien. Cette réaction de prestance qui peut apparaître comme une volonté d'intellectualisation de ses actions par l'acteur social serait néfaste à notre projet de compréhension de l'émergence des significations dans une optique évaluative. De plus, comme nous l'avons développé en amont, cette phase permet aussi une première observation des aspects non verbaux intervenant dans la consultation d'un site, tant dans l'interaction entre le dispositif informatique et l'acteur que dans les mimiques, gestes et postures diverses de l'acteur. Dans cette phase, nous nous intéresserons à cette communication non verbale dans ce qu'elle peut porter d'informations permettant d'enrichir le questionnement et par la même le discours de l'internaute.

Le troisième temps permet de revenir, une fois la consultation du site achevée, sur les moments critiques afin d'en comprendre toute la teneur et de préciser en quoi ils ont influencé le comportement de l'internaute et son projet initialement défini avec nous.

À la suite de ces trois temps, qui constituent la période pendant laquelle l'internaute est présent, le chercheur passera à la phase d'analyse des données recueillies, grâce à la vidéo, en exploitant le parcours de navigation de l'internaute, le discours recueilli durant les trois temps et s'intéressera avec plus de détails au langage du corps et aux aspects non verbaux de la navigation.

À la suite de l'ensemble du travail de recueil et d'analyse des données, nous possédons un matériau qui permet de comprendre les émergences de significations pour l'acteur, de voir comment se modifier son projet au cours de la navigation par la rencontre des intentions de l'objet et du projet de l'acteur. À partir de tout cela, nous pouvons, en complément avec d'autres techniques qualitatives d'évaluation de sites web, obtenir une évaluation de sites web qui permettra, *in fine*, d'améliorer le site évalué. Ainsi, dans cette démarche et contrairement aux travaux que mène Valérie Méliani, nous nous intéressons à l'objet site web par le biais des acteurs qui l'utilisent et non directement à la compréhension des usages des acteurs. Pour autant, notre utilisation de la méthode interactionniste, dont la souplesse permet d'être appréhendée dans plusieurs recherches, répond aux principes que nous définissons conjointement plus haut même si elle n'est pas inscrite dans la même problématique et dans le même corpus méthodologique au regard de nos objectifs respectifs.

Identifier et comprendre les usages de sites artistiques

Phénomène contemporain encore peu étudié, l'art numérique prend forme de différentes manières dans notre société. Après avoir recueilli auprès des artistes leur point de vue sur cet objet émergent, nous nous intéressons aujourd'hui au point de vue des publics d'installations d'art numérique et d'art en ligne. Notre problématique est d'identifier directement sur les situations d'usage des publics de l'art numérique si l'on retrouve les évolutions liées à la technologie qui ont été pressenties par les artistes au niveau de l'interaction des publics au dispositif. La méthode, exposée précédemment, nous est utile pour comprendre l'interaction qui se construit peu à peu des publics-internautes aux sites artistiques en ligne, nous ne parlerons pas ici de notre approche des publics des installations numériques.

Notre terrain d'étude dans le cadre du web se limite aux usages de sites artistiques. Cela veut dire que les acteurs que nous rencontrons se définissent comme internautes intéressés par l'art et ayant des pratiques quotidiennes sur des sites Internet relatifs au domaine artistique. Un point clé de la méthode est la mise en situation d'usage. L'acteur doit accepter que l'expérimentation se déroule dans l'endroit où il a l'habitude de consulter des sites artistiques en ligne. Il ne doit pas être sorti de son contexte au risque de faire émerger des significations dues à la rencontre d'un nouvel endroit, d'un contexte différent, d'une machine autre, sur laquelle l'utilisateur n'a pas de repère.

D'un point de vue général, notre démarche consiste à observer ces acteurs en situation de consultation d'un site artistique et à les interviewer sur leur parcours de visite. Notre questionnement est centré sur la construction du sens pour des acteurs-internautes-usagers avec des sites artistiques que nous qualifions d'objets communicationnels (leur sens naît dans la situation d'interaction), contemporains (ils sont émergents, nouveaux dans notre société) et complexes (considérés comme porteurs d'intentions et participant à l'interaction avec l'acteur). La méthode nous sert à répondre aux questions : qu'est-ce qui fait que les publics sont intéressés par ces objets artistiques sur le web ? Quelles relations construisent-ils avec ces objets ? Quels sont leurs usages des sites artistiques ?

À partir des fondements de la méthode, nous avons progressivement construit un protocole de recueil de données propre au questionnement que nous posons à notre objet d'étude. Nous avons rencontré une vingtaine d'acteurs à trois reprises, pour une durée d'une heure à une heure trente à chaque fois. Cette inscription dans le temps et dans la durée nous permet d'établir une relation de confiance avec l'acteur et de mieux saisir sa vision du monde, c'est-à-dire de percevoir son point de vue des sites artistiques sur le

web en tenant compte de son vécu, de ses normes, de ses référents socioculturels.

Lors du premier rendez-vous, l'acteur est informé qu'il doit choisir un site artistique sur lequel il naviguera entre quinze et trente minutes. Il devra au préalable expliciter son choix et ce qu'il compte faire pendant sa navigation. Son parcours sera filmé et son interaction à l'objet observée par le chercheur. Dans un dernier temps, en visionnant le film, nous reviendrons ensemble sur son parcours et ses choix.

En demandant à l'acteur de choisir un site pour ce premier rendez-vous, nous lui demandons en quelque sorte un *témoignage* de son usage de sites artistiques. Le site choisi est vécu dans notre rencontre avec l'acteur comme un élément starter, un révélateur de son monde socioculturel. La formalisation du projet de l'acteur est réalisée au début pour identifier l'intérêt qu'il porte dans l'objet web choisi et expliciter ce qu'il compte faire avec, c'est-à-dire définir son projet à un temps T pour pouvoir le comparer avec ses actions effectives. Pendant la navigation, l'acteur est mis en situation d'usage, il lui est demandé de naviguer le plus normalement possible, considérant qu'il sait qu'une caméra filme l'écran de sa navigation et que nous sommes également en retrait afin d'observer son comportement. Les biais inhérents à ce lourd dispositif d'observation tombent assez facilement dans le troisième temps qui consiste à faire verbaliser ses actions à l'acteur en se servant du film comme support. Pendant que l'acteur verbalise ses actions, il identifie aussi les biais, dus au dispositif méthodologique, par exemple : « Si j'avais été seul, j'aurais pris le temps de m'inscrire à leur liste de diffusion ».

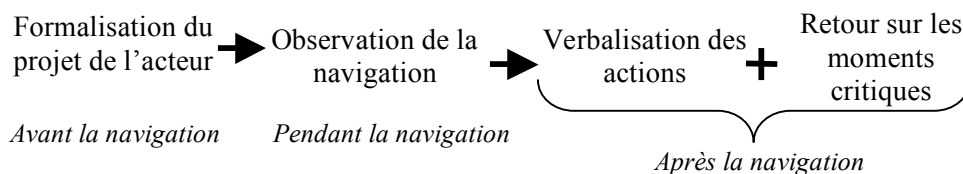


Figure 2 : Protocole méthodologique pour l'analyse des usages d'un site web artistique connu de l'acteur social

Contrairement à Jean Brunel, la navigation et la verbalisation se font séparément dans notre protocole. L'objet étudié participe fortement à cette différence. En effet dans notre cas, l'objet « site artistique » est défini comme un objet singulier, qui s'adresse de manière intime, subjective et très souvent intuitive à l'acteur. Le caractère artistique du site induit généralement une forte implication de l'acteur dans sa relation à l'objet. Dans ce contexte, lui demander de verbaliser pendant sa navigation ne ferait que l'éloigner de sa

« situation de navigation habituellement vécue ». Énoncer ses actions à voix haute fait nécessairement prendre de la distance à l'acteur sur sa navigation, ce qui représente sur notre objet de type artistique un biais trop important. C'est pourquoi nous choisissons de différer la verbalisation, en gardant comme support les images vidéos de sa navigation pour rester au plus près du vécu de l'acteur et ne pas partir dans des processus d'intellectualisation, de rationalisation ou de justification de ses actes qui le détacherait de son rapport au site, de son interaction à l'objet.

Le deuxième rendez-vous n'est pas une appropriation de la méthode proposée dans cette communication. Il est demandé à l'acteur de choisir au préalable trois à six sites qui sont significatifs, de son point de vue, et qui témoignent de son usage des sites artistiques. Dans un premier temps, nous esquissons à l'aide d'un entretien qualitatif une typologie de ses usages des sites artistiques. Nous identifions ensemble les genres de sites artistiques sur lesquels il a l'habitude d'aller, ce qu'il y recherche et la fréquence à laquelle il s'y rend. Pour mieux comprendre, prenons un exemple d'usage pour un acteur : une œuvre peut être vue une seule fois, mais il navigue environ deux fois par an sur une galerie en ligne, alors que sur une autre galerie il s'y rend tous les mois, une fois par semaine il va sur une revue en ligne et presque tous les jours sur un bloc. Dans un deuxième temps, tout en restant à ses côtés, l'acteur nous montre les sites qu'il a choisis pour illustrer son usage des sites artistiques. Il navigue sur ces sites en faisant le lien avec les catégories que nous avons construites précédemment. Il lui ait demandé de montrer physiquement ce qu'il fait habituellement sur le site en question en explicitant à voix haute ce qui l'intéresse dans ses actions.

Le troisième et dernier rendez-vous est une autre appropriation de la méthode proposée dans cet article très proche du protocole défini lors du premier rendez-vous. La seule différence est que c'est le chercheur, et non l'acteur, qui choisit un site artistique. Tous les acteurs de l'étude sont confrontés à ce même site. Découvrant le site choisi par le chercheur au début de sa navigation, l'acteur ne peut formuler de projet sur ce site au préalable. C'est pourquoi, dans ce cas, la formalisation du projet est réalisée après la navigation et avant la verbalisation, toujours aidée par le support vidéo. À ce moment du protocole, le chercheur met la première image vidéo en pause et demande à l'acteur ce qu'il s'est passé pour lui quand il a découvert cette page internet. Le chercheur accompagne l'acteur dans un effort de remémoration, soutenue par le support visuel, pour définir après la navigation quel était son projet à cet instant. La question posée est du type : lorsque vous avez pris connaissance du site, que pensiez-vous faire à ce moment-là ? Ce rendez-vous est placé en dernier pour que l'acteur ait le temps lors des deux précédents, de

se familiariser avec le chercheur et avec ses méthodes d'enquête. La durée permet d'éviter des biais qui seraient présents lors d'une première rencontre car ici l'acteur a assimilé qu'il n'était pas jugé ou évalué, mais qu'il constituait lui-même l'intérêt du chercheur en agissant ordinairement.

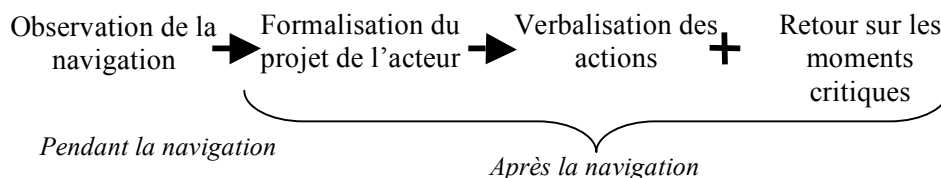


Figure 3 : Protocole méthodologique pour l'analyse d'un site web artistique non connu de l'acteur social

Ce troisième rendez-vous nous permet dans le cadre plus général de notre étude de confronter tous les acteurs de l'enquête à un même objet artistique pour comparer leurs constructions de sens sur cet objet, compte tenu de notre connaissance de leur univers.

Apports et limites de la méthode

Nous venons d'illustrer concrètement la mise en place de protocoles méthodologiques différents pour appréhender nos terrains d'étude en fonction de nos problématiques respectives. Nous allons développer maintenant cet apport principal, son appropriation par le chercheur, puis nous lierons notre approche aux spécificités des objets étudiés ; enfin, nous pointerons les limites de cette méthode.

Appropriation du chercheur

L'apport principal de cette méthode réside dans l'appropriation du protocole par le chercheur en fonction de l'objet et de l'objectif de recherche, principe fondamental de la posture d'un chercheur qualitatif (Paillé & Mucchielli). Nous voyons ici qu'autour de mêmes principes, d'ingrédients et d'ustensiles identiques, nous construisons chacun des protocoles de recherche certes voisins, mais différents car nous sommes dans des optiques distinctes : évaluation de sites web *versus* compréhension des usages de sites web. Qualité des objets (institutionnels, artistiques), problématiques (évaluation, usages) et angle d'approche (centré objet, centré acteur) ne sont pas les mêmes dans nos recherches. Les fondements de la méthode respectés, la part de flexibilité et de plasticité est suffisamment importante pour permettre des appropriations du protocole. Nous observons dans notre laboratoire de recherche d'autres appropriations de cette méthode, même si elles ne sont pas explicites (Belin, 2006). Pour autant, cette appropriation, principe central dans l'analyse

qualitative, ne vient pas « dénaturer » la méthode ; au contraire, elle conserve toute sa pertinence en laissant une grande place à l'heuristique.

Comme nous l'avons vue, la situation de navigation que nous observons n'est plus simplement une situation de consultation d'un objet extérieur à l'utilisateur mais la rencontre, donc l'interaction, entre le site web défini comme objet intentionnel et l'acteur social porteur d'un projet de navigation. Notre objectif de recherche, saisir les émergences de sens de la confrontation des intentions entre un acteur et un objet hypermédia en situation d'interaction, n'est réalisable qu'à condition que le chercheur soit intégré à cette situation. Nous ne pouvons recueillir de donnée sur nos objets de recherche en adoptant une position d'observateur extérieur. Notre méthode de recueil s'ancre dans une démarche fondamentalement qualitative qui pose comme préalable l'expérimentation directe de la connaissance par le chercheur. En se plaçant au niveau du chercheur, elle permet de mettre en application les quatre principes forts du constructivisme (Mucchielli & Noy, 2005, pp 31-35) :

- Principe téléologique : l'appropriation de la méthode dépend en grande partie des finalités du chercheur. Pour expliciter cette appropriation, la méthode pousse donc le chercheur à énoncer ce qu'il cherche ; ce qui permet *in fine* de comparer ce qu'il recueille en rapport avec ce qu'il attend.
- Principe de l'expérimentation de la connaissance : « le chercheur doit donc être au contact des phénomènes qu'il explore ». Notre méthode pousse le chercheur à expérimenter avec l'acteur la situation de recherche construite, ils sont ensemble auprès des phénomènes concrets : le site web.
- Principe de la connaissance par l'interaction : notre méthode construit une situation où chercheur, acteur et objet sont en interaction. Les points de vue font émerger des sens différents correspondant aux niveaux expérimentés dans la situation : le chercheur construit du sens avec l'acteur, lequel construit du sens avec le site web.
- Principe de la récursivité de la connaissance : ce principe privilégie « toutes les méthodologies itératives et modulables ». Notre méthode n'est applicable pour un chercheur que s'il se l'approprie et l'adapte à son terrain.

Approche et spécificités des objets étudiés

Le deuxième intérêt de cette méthode est qu'elle est dédiée aux sites web, médias numériques, encore peu appréhendés aujourd'hui dans toute leur complexité. Les quatre forces de cette démarche sur les objets hypermédiés sont :

- Elle se focalise sur des objets communicationnels et complexes, c'est-à-dire dont le sens n'est compréhensible qu'en situation de communication, en

situation d'échange avec un acteur ; et complexes car lié aux actions de l'acteur et dont une multiplicité de significations peuvent émerger.

- Elle s'inscrit dans une vision interactionniste de la relation acteur-objet où l'objet n'est pas appréhensible autrement qu'en situation d'usage et dans laquelle il est placé *au même niveau* que l'acteur à travers le concept d'intention. La vision interactionniste de la relation acteur-objet renvoie ici à *l'interaction* et non simplement à *l'interactivité* qui est une forme et une intention de l'interaction mais qui ne peut pas la résumer.
- Elle opère une déconstruction des processus d'émergence de sens pour l'acteur. Elle s'intéresse à l'émergence de sens qui naît de cette situation d'usage et elle permet d'en comprendre, par la verbalisation, tout le processus.
- Elle se fonde sur le constructionnisme de l'acteur social (en verbalisant, l'acteur social construit la réalité sociale dans laquelle il s'inscrit) et sur le constructivisme scientifique du chercheur (le chercheur construit une situation de recherche dans laquelle il demande à l'acteur de construire sa réalité sociale).

Limites et biais inhérents à la méthode

Nous partons des limites les plus générales, souvent identifiées dans les méthodes qualitatives, pour aller vers celles plus spécifiques à la méthode que nous vous proposons :

- Méthode lourde à mettre en place (temps, durée, lieu, prise de contact et disponibilité des acteurs), elle limitée en quantité. Le chercheur doit acquérir une certaine expérience en pratiquant car le dispositif méthodologique est contraignant et nécessite un temps de préparation.
- Respect du cadre : lieu habituel de navigation. Exceptés les cybercafés, les personnes sont souvent sur Internet dans des endroits intimes : espace de travail, maison.
- Conformité du faire au dire. Elle est peu rencontrée car le cadre méthodologique est assez souple la durée de navigation suffisamment longue pour que l'acteur se détache du désir de conformité au regard de l'observateur.
- Matériel de recueil de données : comme notre présence, l'enregistrement vidéo de la navigation vient perturber cette normalité qui nécessite une gestion de l'espace et du temps pour maîtriser la situation d'observation. Les biais éventuellement engendrés par le dispositif sont relevés par le chercheur pendant la verbalisation avec l'acteur.
- La méthode proposée demande à l'acteur de se conduire avec le site de

manière la plus naturelle ou spontanée possible, sachant que l'observateur comme l'acteur sont conscients de la présence de ce dispositif méthodologique. Ce biais est très facilement dépassé lors de la verbalisation : ce qui n'a pas été fait de manière spontanée est énoncé par l'acteur dans son discours sur ses actions.

Conclusion

Notre contribution essaye de répondre à un grand axe défini par le colloque, celui des prospectives sur les méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales. Pour faire progresser la compréhension des phénomènes humains et contemporains, nous participons à la réflexion sur de nouvelles méthodes dédiées à l'étude des significations pour l'acteur en situation de consultation d'un objet hypermédia. Cette proposition vient répondre à un manque dans les méthodes qualitatives pour appréhender les objets web sous l'angle de l'interaction. La particularité de ces objets étant leur caractère communicationnel, ils ne font sens qu'en situation de communication avec un acteur. En même temps que ces objets prennent place dans notre monde, il nous faut, en se référant aux acquis, développer et enrichir l'existant des outils méthodologiques qualitatifs pour être en phase avec ces nouvelles situations caractérisées par leur contemporanéité, c'est-à-dire adapter les outils méthodologiques existants dans un nouvel assemblage, une méthode qui permet d'étudier ces nouveaux objets.

Travaillant sur ce type de méthode, nos recherches respectives et cette communication commune participent au développement des méthodes et des approches qualitatives sur les objets contemporains, complexe et communicationnel car nous proposons :

- Une méthode qui prend en compte l'interaction entre l'acteur et l'objet web alors que jusqu'à présent, ces objets n'étaient appréhendés que de manière *directe*, par eux-mêmes et pour eux-mêmes et leurs usages en dehors de tout contexte.
- Une observation et un recueil de données qui se mènent en situation et s'inscrivent dans une perspective d'approfondissement, de généralisation d'une situation de navigation, sans visée obligatoirement la représentativité mais en cherchant la qualité du commentaire.
- Une méthode qui porte sur un objet communicationnel (le sens en situation), complexe (émergence de significations multiples en fonction des mondes de l'acteur) et contemporains (sites web, objets innovants).

Comme nous l'avons exposé plus haut, le point fort de cette méthode est son appropriation par le chercheur aux vues de sa problématique et de son terrain de recherche. L'appropriation méthodologique : c'est ici que résident les

perspectives de développement et d'enrichissement de la méthode, appropriation par d'autres chercheurs et/ou sur d'autres terrains.

Références

- Auziol, E. (1996). Intentionnelle (analyse). In A. Mucchielli (ed.), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales* (pp. 105-107). Paris : Armand Colin.
- Belin, O. (2006). « Expérience de consultation, expérience d'organisation, les tests utilisateurs par ancrage phénoménologique ». In A. Bouzon & V. Meyer (eds.), *La communication organisationnelle en question : Méthodes et méthodologies* (pp. 127-138) Paris : L'Harmattan.
- Dortier, J. F. (2005). *Dictionnaire des sciences humaines*. Paris : Editions Sciences Humaines.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Mucchielli, A. (ed.) (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Colin. 2^e édition.
- Mucchielli, A. (2006). Un cadre de référence pour « l'approche communicationnelle » des TIC. In A. Mucchielli (ed.), *Etude des communications : Le dialogue avec la technologie* (pp. 7-35). Paris : Armand Colin.
- Mucchielli, A. (1998). *Les sciences de l'information et de la communication*. Paris : L'Harmattan.
- Paillé, P. & Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Mucchielli, A. & Noy, C. (2005). *Approches constructives : Etude des communications*. Paris : Armand Colin.
- Quéré, L. (1999). Action située et perception de sens. In M. De Fornel & L. Quéré (eds.), *La logique des situations* (pp. 301-338). Paris : EHESS.
- Vermersch, P. (2006). *L'entretien d'explicitation*. Paris : ESF. 5^e édition.
- Watzlawick, P., Helmick Beavin, J. & Jackson, Don D. (1972). *Une logique de la communication*. Paris : Seuil.

Jean Brunel est doctorant en sciences de l'information et de la communication et attaché temporaire d'enseignement et de recherche à l'Université Montpellier 3 – antenne de Béziers. Il est membre du Centre d'Etude et de Recherche en Information et Communication. Son projet de thèse porte sur l'évaluation des sites web. La particularité de ses recherches est de mettre l'accent sur l'approche qualitative de l'évaluation des sites web en privilégiant l'étude et l'analyse des situations de consultation plutôt que le site web lui-même. Analysant l'existant en matière de méthodes d'évaluation, sa recherche vise à proposer une méthodologie spécifique des sites s'appuyant sur les apports de l'approche qualitative, dans une perspective

compréhension en faisant appel notamment aux derniers développements méthodologiques initiés dans ce domaine. Pour ces travaux, il s'intéresse plus particulièrement aux sites web institutionnels.

Valérie Méliani est doctorante et chargée de cours en SIC à l'université Montpellier 3 – antenne de Béziers, elle est aussi chercheur au laboratoire du Céric (Centre d'Etude et de Recherche en Information et Communication). Son domaine de recherche est l'art numérique du point de vue de ses publics. Ses études s'inscrivent dans une approche compréhensive des phénomènes humains, et dans cette optique, elle favorise une démarche empirico-inductive pour comprendre comment se construisent les pratiques des publics de l'art numérique. La particularité de sa méthodologie de recueil qualitative est de faire ce recueil de données pendant l'interaction des publics avec les œuvres numériques. C'est en observant l'acteur en situation que l'on peut reconstruire ses émergences de significations pour comprendre ses pratiques.